العلوم السلوكية | مذكرة توجيهية

توجيهات الأمين العام بشأن العلوم السلوكية

01 مقدمة

لكي تظل الأمم المتحدة رائدة عالمية موثوقا بها في القرن الحادي والعشرين وكي تؤدي مهامها على نحو جيد, يجب علينا أن نعتمد ونطبق نُهجا مبتكرة لعملياتنا وإدارتها.

لكي تظل الأمم المتحدة رائدة عالمية موثوقا بها في القرن الحادي والعشرين وكي تؤدي مهامها على نحو جيد, يجب علينا أن نعتمد ونطبق نُهجا مبتكرة لعملياتنا وإدارتها.

وتشير العلوم السلوكية إلى فهم قائم على الأدلة للكيفية التي يتصرف بها الناس فعليا وأساليبهم في اتخاذ القرارات والاستجابة للبرامج والسياسات والحوافز. وهي تستخدم طرائق صارمة لتوفير فهم للتأثير وللتدخلات الناجعة. وتشمل الممارسة, على سبيل المثال, تقديم خيارات لمساعدة الناس على تحقيق أهدافهم واتخاذ قرارات مستنيرة؛ والحد من المعوقات (من قبيل المتطلبات الورقية والأعباء الإدارية), التي تفصل الناس عما يصبون إليه.

ولا يمكن للأمم المتحدة أن تحافظ على نهج العمل المعتاد إذا ما أرادت تحقيق أهداف التنمية المستدامة وإذا أردنا تنفيذ ولاياتنا عبر جميع الركائز. وتعد العلوم السلوكية جزءا من عملية تحول أوسع نطاقا ذات طابع منهجي وعملي, تشمل البيانات والتحول الرقمي والابتكار والرؤية الاستراتيجية لضمان قيام الأمم المتحدة بتطبيق أفضل الأدوات لمواجهة التحديات المعاصرة والمستقبلية.

وفي العديد من المجالات, يرتبط تنفيذ ولاياتنا بتغيير السلوك البشري, مثل تناول الأدوية, أو السماح للأطفال بالالتحاق بالمدارس, أو وقف العنف, أو الحد من الوصم, أو التوصل إلى اتفاقات, أو ادخار الأموال. وتمكننا العلوم السلوكية من تشخيص الحواجز التي تمنع الناس من تبني سلوك معين وفهم عوامل التمكين التي تساعد الناس على تحقيق أهدافهم وتصميم وقياس تأثير التدخلات على أساس هذه التقييمات والمنطلق الأخلاقي للاختيار وشفافيته, وهي عناصر تستند جميعها إلى الالتزامات بالكرامة الإنسانية والشفافية ومراعاة المتطلبات الأخلاقية.

ويتزايد استخدام العلوم السلوكية لدى كل من الحكومات والقطاع الخاص. وفي منظومة الأمم المتحدة, يجري تجريب وتطبيق التدخلات التي تستفيد من العلوم السلوكية على الصعيد القطري وفي المقار, مع ظهور أدلة مبكرة تبين حدوث أثر واضح. وتشير هذه النجاحات إلى أن هناك إمكانات هائلة للتأثير إذا تسنّى استخدام هذا النهج على نطاق واسع وتعميمه على نطاق الأمم المتحدة. وأمثلة مشاريع العلوم السلوكية في منظومة الأمم المتحدة وعبر القطاع العام متاحة للرجوع إليها في مرفق هذه المذكرة التوجيهية.

02 الغرض

الغرض من هذه االمذكرة التوجيهية هو تقديم ممارسة العلوم السلوكية كوسيلة لتعزيز تنفيذ ولاية الأمم المتحدة وتنفيذ برامجها, فضلا عن تحسين الإدارة, وذلك, مثلا, من خلال تبسيط العمليات البيروقراطية غير الضرورية والحد منها وتعزيز ثقافة التعاون في العمل.

03 فرص تنفيذ العلوم السلوكية

يمكن تطبيق العلوم السلوكية على السياسات ومجالات التركيز البرنامجية في الأمم المتحدة، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، العمل الجاري في مجالات الشؤون الجنسانية والتعليم والبيئة والصحة، كما يمكن أن تسهم في تحسين العمليات الداخلية والتنسيق بين الوكالات وإصلاح الأمم المتحدة وتنظيمها وإدارتها.

وتُشجّع كيانات الأمم المتحدة على تطبيق العلوم السلوكية في جميع مراحل عملية وضع السياسات والبرمجة لتحقيق المزيد من الفعالية والكفاءة. ويُوصى بتطبيق هذا النهج، بما يشمل السياقات التالية:

- تصميم برامج وسياسات جديدة وتحسين ما هو قائم منها باستخدام منظور سلوكي لتيسير أو تشجيع أصحاب المصلحة على تحقيق النتائج المرجوة؛
- تقديم المعلومات بطريقة مستنيرة سلوكيا لتعزيز الوضوح والوعي والعمل؛
- صوغ تشريعات وعرضها على نحو يقوم على الأدلة ويقلل تأثير أوجه التحيز والحواجز السلوكية ويمكن الناس من اتخاذ قرارات مستنيرة؛
- تعزيز المعايير الاجتماعية الإيجابية الحالية أو الناشئة، فمن شأن القيام بذلك أن يعزز أهداف التنمية المستدامة؛
- الجمع بين العلوم السلوكية وعلوم البيانات لفهم النتائج والتنبؤ بها وتقييم الأثر بشكل أفضل، مع مراعاة وجود تحديات مختلفة في مجالات عمل الأمم المتحدة المتميزة؛
- إدماج منهجيات العلوم السلوكية في استعراضات البرامج والعمليات (مثل الاستعراضات الاستراتيجية والوظيفية)؛
- إدماج فهم عملية اتخاذ القرار وتغيير السلوك والتصميم الذي يركز على الإنسان في تطوير المنتجات الرقمية.

وتُشجّع كيانات الأمم المتحدة على تطبيق العلوم السلوكية على نظم وسياسات وعمليات الدعم الإداري الأساسية لديها، بما في ذلك ما يلي:

- استبانة وتحقيق أوجه خفض الأعباء الإدارية والتكاليف والحواجز التي تعوق سبل الوصول، وزيادة استخدام البرامج التي تنفذها الأمم المتحدة، بأساليب تشمل تحسين العمليات وتبسيطها واستبعاد العمليات المعقدة للغاية أو التي لا قيمة لها (وذلك، على سبيل المثال، عن طريق إجراء تدقيق للعمليات الديوانية المُعقّدة (sludge audits))؛
- إعادة تصميم العمليات التي لا تتسم بالكفاءة والفعالية في إدارة الأمم المتحدة وتنظيمها وتقديمها لخدمات الدعم؛
- خفض متطلبات المعاملات الورقية اليدوية وأوقات الاستجابة إلى الحد المناسب، مع زيادة الاعتماد على التشغيل الآلي والاستفادة على نحو أفضل من منافع أنظمة وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- تحفيز النهج المبتكرة والتحليلية والقائمة على الأدلة لتحسين أساليب العمل.

04 تنفيذ المذكرة التوجيهية للعلوم السلوكية

تُشجَّع كيانات الأمم المتحدة على القيام بما يلي:

- تحديد السياسات والبرامج والممارسات التي يمكن أن تعزز فيها العلوم السلوكية بشكل كبير تنفيذ الولايات وتُعجِّل بالتقدم نحو تحقيق أهداف التنمية المستدامة, فضلا عن تخصيص الموارد وفقا لذلك؛
- ربط ممارسات العلوم السلوكية بالجهود المؤسسية الجارية والعمل على تعميم النهج؛
- وضع وتعزيز استراتيجيات لتطبيق العلوم السلوكية, بإدماج فهم الأخلاق واستخدام اختبارات صارمة وتقييم الأثر؛
- تعزيز القدرات الداخلية لفهم ماهية العلوم السلوكية وطرائقها والكيفية التي يمكن أن تُطبّق بها من خلال التدريب وحلقات العمل والتعلّم بالممارسة؛
- تعزيز الشراكات مع الباحثين والممارسين والحكومات والمنظمات الدولية ومكاتب الأمم المتحدة للاستفادة من المعارف المتاحة في مجال تطبيق العلوم السلوكية.

05 دعم تنفيذ المذكرة التوجيهية للعلوم السلوكية

نظرا إلى الأدلة المبكرة على تأثير العلوم السلوكية وإمكاناتها الكبيرة, ستعمل الأمم المتحدة على تعميم استخدامها. وتشير الدروس المستفادة من داخل الأمم المتحدة وخارجها إلى الحاجة إلى فريق دعم ذي إطار محدد زمنيا, يضم خبرات متعددة التخصصات, ويعمل في إطار تعاون بين الوكالات, من خلال مجتمع محلي متصل شبكيا.

وستضع الأمم المتحدة قدرات وهياكل لدعم تطبيق العلوم السلوكية على نطاق الأمم المتحدة. وسيشمل ذلك ما يلي:

- تقديم المشورة والتوجيه لمساعدة الكيانات على تطبيق العلوم السلوكية على السياسات والبرمجة والإدارة وغيرها من المجالات التي تحتاج إليها؛
- مساعدة الكيانات على تعميم العلوم السلوكية, بأساليب تشمل وضع الاستراتيجيات وتحديد المشاريع؛
- تعزيز القدرات, بأساليب تشمل التدريب والزمالات الخارجية في مجال العلوم السلوكية المصممة خصيصا لسد الفجوات في القدرات على المدى القصير على نطاق الأمم المتحدة؛
- تطوير أدوات ومؤشرات وأرقام قياسية, في مجالي الرصد والتقييم, تقوم على المقارنة وتسترشد بالعلوم السلوكية؛

- تعزيز الشراكات مع الخبراء والممارسين الخارجيين، بما في ذلك من بلدان الجنوب؛
- إعداد تقارير، يُتوقع أن تُسهم فيها كيانات الأمم المتحدة، عن تطبيق العلوم السلوكية في المنظومة؛
- تعبئة موارد إضافية لتوسيع واستدامة تطبيق العلوم السلوكية وتعميمها في المجالات السياساتية والبرنامجية والإدارية؛

وإضافة إلى ذلك، ولتسريع الفرص المتاحة ودعم هذا العمل، سيواصل فريق الأمم المتحدة للعلوم السلوكية التابع لشبكة الأمم المتحدة للابتكار رعاية أوساط العلوم السلوكية، وتشجيع التعلم والدعم فيما بين الأقران، ومناقشة استراتيجيات تطبيق العلوم السلوكية، وتعزيز الوعي بعمل الأمم المتحدة في هذا المجال.

06 | خاتمة

تعد العلوم السلوكية أداة بالغة الأهمية للأمم المتحدة في النهوض بولايتها. فمن الممكن أن تسهم في مكافحة الفقر، وتحسين الصحة والسلامة العامتين، ومنع الأزمات وإدارتها، وتعزيز المساواة بين الجنسين والمساواة الاقتصادية، والتصدي للفساد، وتعزيز بناء السلام وجميع أهداف التنمية المستدامة. ويجري استخدامها، في الوقت نفسه، لجعل القطاع العام أكثر كفاءة وهي تنطوي على إمكانات ذات فائدة الأمم المتحدة في هذا المجال.

وتُشجَّع كيانات الأمم المتحدة بشدة على الاستثمار في مجال العلوم السلوكية والعمل ضمن مجتمع مشترك بين الوكالات يتسم بالترابط والتعاون لتحقيق إمكاناته الهائلة من أجل إحداث أثر.

وللحصول على معلومات حول تطبيق العلوم السلوكية في منظومة الأمم المتحدة، يرجى الاتصال بشبكة الأمم المتحدة للابتكار.

أُعدت هذه المذكرة التوجيهية بمساعدة فريق الأمم المتحدة للعلوم السلوكية التابع لشبكة الأمم المتحدة للابتكار والمكتب التنفيذي للأمين العام للأمم المتحدة.

وتشمل كيانات الأمم المتحدة والمنظمات الدولية المنتسبة إليها التي انخرطت في مجال العلوم السلوكية حتى الآن ودعمت إعداد المذكرة التوجيهية وتقرير الأمم المتحدة المصاحب بشأن العلوم السلوكية ما يلي: الفاو، المنظمة الدولية للطيران المدني، الصندوق الدولي للتنمية الزراعية، منظمة العمل الدولية، صندوق النقد الدولي، المنظمة الدولية للهجرة، المركز الدولي للتدريب، مبادرة جس النبض العالمي، الأمانة العامة للأمم المتحدة (مكتب التنسيق الإنمائي، إدارة الشؤون السياسية وبناء السلام، مكتب مكافحة الإرهاب، المكتب المعني بالمخدرات والجريمة)، هيئة الأمم المتحدة للمرأة، برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، برنامج الأمم المتحدة للبيئة، اليونسكو، الاتفاقية الإطارية بشأن تغير المناخ، صندوق الأمم المتحدة للسكان، مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، اليونيسف، المعهد الأقاليمي لبحوث الجريمة والعدالة، اليونيتار، برنامج الأغذية العالمي، منظمة الصحة العالمية، البنك الدولي.

الملحق: أمثلة لحالات استخدام العلوم السلوكية وتطبيقها

تطبيقات العلوم السلوكية خارج الأمم المتحدة

التسجيل في المعاشات التقاعدية بالمملكة المتحدة: في العديد من البلدان، يمكن للعمال الادخار للتقاعد باستخدام خطط المعاشات التقاعدية التي تدعمها الحكومة أو أرباب العمل. وتطلب معظم هذه الخطط من الموظفين "اختيار" المشاركة واتخاذ عدد من القرارات الاستثمارية المعقدة في كثير من الأحيان، مما يسفر عن مدخرات تقاعدية دون المستوى الأمثل. ولمعالجة ذلك، غيرت بعض الحكومات والشركات الإعداد الافتراضي لتسجيل العمال تلقائيا وزيادة المساهمات تلقائيا، مع تمكين العمال من تغيير الإعدادات في أي وقت. ومنذ البداية، أدى هذا التغيير في الإعدادات الافتراضية إلى زيادة عدد الأشخاص المسجلين في خطط الادخار للمعاشات التقاعدية بقدر كبير، بما في ذلك زيادة مدخرات المعاشات التقاعدية بالبلايين في المملكة المتحدة وحدها. وقد اتُّخذت مبادرات تتعلق باستحداث نظم للتسجيل التلقائي في بلدان أخرى (بما فيها تايلند وجورجيا وليتوانيا) أو يُنظر في استحداثها.

إعانة الأرز في إندونيسيا: تدير حكومة إندونيسيا برنامجا لدعم الأرز بقيمة 5,1 بليون دولار لتوفير شبكة أمان غذائية لأشد مواطنيها ضعفا. وبسبب عدم كفاية المعلومات، لم يتلق العديد من الأشخاص سوى جزء ضئيل مما يحق لهم الحصول عليه. واختبرت الحكومة تدخلات مختلفة لتقديم المعلومات بطرق مستنيرة سلوكيا وزيادة الوضوح والوعي والعمل من أجل إيصال الاستحقاق. ووجدت تجربة عشوائية للمقارنة أن الحل الأكثر فعالية يزيد من المنافع التي تتلقاها الأسر الفقيرة بنسبة 62 في المائة مقارنة بالمجموعة المرجعية – وتمثّل الحل في بطاقة بريدية تنص بوضوح على استحقاقات المستفيدين. وتعزّز التأثير بإجراء اختبار إضافي مسترشد بالعلوم السلوكية للبطاقة التي تحتوي على السعر المدعوم للأرز ومعلومات عامة عن شروط الاستحقاق. وفي عام 3102، وسّعت حكومة إندونيسيا نطاق هذا الابتكار المنخفض التكلفة من خلال بطاقة للهوية (بتحقيق عائد الاستثمار خلال أقل من شهرين) ليصل إلى 5,51 مليون أسرة معيشية تضم 56 مليون شخص.

المساعدات المالية لجامعة ميتشيغان: تقدم بعض الجامعات للطلاب ذوي الدخل المنخفض مساعدة مالية لتغطية الرسوم الدراسية. وفي كثير من الأحيان، يتطلب ذلك تعبئة استمارات معقدة واتباع عمليات مرهقة، مما يثني العديد من الطلاب المؤهلين عن تقديم طلبات. ومن خلال توفير معلومات مفصلة وتشجيع الطلاب على التقدم بطلبات للحصول على المساعدات المالية، تمكنت جامعة ميتشيغان من مضاعفة احتمال قيام الطلاب ذوي الدخل المنخفض بالتقديم وكذلك مضاعفة النسبة المئوية للطلاب ذوي الدخل المنخفض الملتحقين بالجامعة في نهاية المطاف. وقد تسنّى كذلك تعزيز الأثر عن طريق تبسيط المتطلبات الديوانية لتقديم الطلبات

تطبيقات العلوم السلوكية في الأمم المتحدة وغيرها من الوكالات الدولية

في الأمم المتحدة، ظل تطبيق علم السلوك ينمو سريعا. ويستكشف حاليا 25 كيانا من كيانات الأمم المتحدة العلوم السلوكية في عملها أو تستفيد منها بالفعل. وترد أدناه أمثلة مختارة - للحصول على نظرة عامة أكثر تفصيلا عن المبادرات، يرجى الاطلاع على تقرير الأمم المتحدة بشأن العلوم السلوكية (United Nations Behavioural Science Report) المقرر نشره في حزيران/يونيه 2021.

برنامج الأمم المتحدة الإنمائي - علاج السل: في مولدوفا، يُطلب من مرضى السل بموجب القانون تناول أدويتهم اليومية تحت إشراف ممرض في عيادة. وهذا يمكن أن يكون مهدرا للوقت ومكلفا جدا ولا يلتزم العديد من المرضى بجدول العلاج. ولفهم أثر هذا القانون على الالتزام بالعلاج، أجرى البرنامج الإنمائي تجربة استخدم فيها زيارات أطباء افتراضية (وبالتالي إزالة الحاجز السلوكي المتمثل في الذهاب إلى العيادة) وباستخدام آليات للحصول على التعقيبات والتشجيع. واتضّح أن احتمال تناول المرضى المشاركين في التجربة لأدويتهم يزيد بمقدار الضعف مقارنة بالمجموعة المرجعية. وتخطط حكومة مولدوفا لتطبيق هذا الإشراف الافتراضي في جميع أنحاء البلد.

هيئة الأمم المتحدة للمرأة - منع العنف: استكشفت هيئة الأمم المتحدة للمرأة الحواجز السلوكية الكامنة وراء انخفاض معدلات الإبلاغ عن العنف ضد المرأة والعنف المنزلي من قبل المعلمين (الذين غالبا ما يقومون بدور "المتفرج") وحددت أدوات للتدخل. وقد جمعت دراسة استقصائية آراء المعلمين وكشفت أن إحدى أكثر الاستراتيجيات فعالية للتأثير على سلوك المعلمين تتمثل في سلطة مديري المدارس. وبناء على ذلك، بدأ تدخل تجريبي لتدريب مديري المدارس على تعديل التعليمات التي يقدمونها للمعلمين حتى يشعروا أنهم مكلفون بالإبلاغ عن العنف ولديهم استعداد لفعله.

منظمة العمل الدولية - تسجيل العمال المنزليين: في الأرجنتين، تدعم منظمة العمل الدولية الجهات المتعاونة معها لزيادة تسجيل العمال المنزليين في برامج الضمان الاجتماعي. وقد كُتبت رسالة مسترشدة بالعلوم السلوكية وأرسلت إلى الأسر المعيشية التي يزيد دخلها عن مقدار معين تذكرها بالتزامها بتسجيل العمال المنزليين وتزودها بالمعلومات اللازمة للقيام بذلك. وفي تجربة مرجعية لمجموعة عشوائية، زادت الأسر التي تلقت الرسالة معدل قيامها بالتسجيل بنسبة 9,8 في المائة مقارنة بالمجموعة المرجعية.

البنك الدولي - زيادة الامتثال الضريبي: يمكن للعلوم السلوكية أن تزيد من الامتثال لسداد الضرائب من خلال اختبار تأثير الرسائل على الامتثال وسط مختلف الفئات. ففي بولندا، وجد البنك الدولي، لدى اختبار تدخلات مختلفة مسترشدة بالعلوم السلوكية، أن المقارنة بين الأقران قد زادت من الامتثال الضريبي بنسبة 12 في المائة، في حين أن استخدام لغة عقابية قد زاد من الامتثال الضريبي بنسبة 112 في المائة. ولو طبقت هذه الحملة على نطاق واسع، لكان من الممكن تحقيق إيرادات أعلى بنسبة 65 في المائة. واختبر البنك الدولي كيفية استجابة الناس في بلدان أخرى للإشارات السلوكية المختلفة من خلال دراسات مماثلة في ألبانيا وأرمينيا وغواتيمالا وكوستاريكا وكوسوفو ولاتفيا.